

# Einspruchs- und Beschwerdemanagement

## *Appeal and complaint management*

### **verico SCE**

Alle Teile der Regelungen zum Einspruchs- und Beschwerdemanagement sind in deutscher und englischer Version ausgeführt. Im Zweifel über die Auslegung der Regelungen gilt ausschließlich die deutsche Version.

All parts of the rules of appeal and complaint management are stated in German and English. In doubt about the interpretation of the procedure, the German version supersedes the English Version

Diese Verfahrensbeschreibung ist öffentlich zugänglich.  
This process description is publicly available.

- 1 Zweck und Grundsätze / Purpose and Principles
- 2 Anwendungsbereich/ Scope of application
- 3 Rollen und Verantwortlichkeiten/ Roles and responsibilities
- 4 Verfahren und Tätigkeiten/ Procedures and activities
- 5 Archivierung und Ablage/ Archiving and Recording

## **1 Zweck und Grundsätze**

Dieses Verfahren beschreibt die konsistente und systematische Handhabung und Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden gegenüber der Prüfstelle (Validierungs-, Verifizierungs und Konformitätsbewertungsstelle) der verico SCE.

Oberste Maxime des Verfahrens ist Objektivität, Weisungsfreiheit und Neutralität. Die Bearbeitung von und die Entscheidung über Einsprüche und Beschwerden sind von (einer) Person(en) vorzunehmen, die vorher nicht in den dem Einspruch oder der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen war(en).

Dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer dürfen keine Nachteile im Hinblick auf laufende oder zukünftige Prüfverfahren aufgrund seines Einspruches oder seiner Beschwerde entstehen.

Die Vertraulichkeit, bezogen auf den Einspruchs- oder Beschwerdeführer und den Gegenstand des Einspruchs oder der Beschwerde, ist zu wahren.

## **2 Anwendungsbereich**

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Prüfstelle der verico SCE.

## **3 Rollen und Verantwortlichkeiten**

Für den Inhalt dieser Verfahrensanweisung und für die Handhabung von Einsprüchen und Beschwerden an die Prüfstelle der verico SCE ist der Leiter der Prüfstelle beziehungsweise einer der benannten Vertreter (Deputies Prüfstelle) verantwortlich.

Entgegennahme, Prüfung und Entscheidung von Einsprüchen obliegt allein der Prüfstelle der verico SCE. Eine Delegation ist nicht möglich.

## **1 Purpose and Principles**

This procedure describes the consistent and systematic handling and assessment of appeals and complaints addressed to the verification body (Validation, Verification, and Conformity Assessment Body) of verico SCE.

The primary guiding principle of this procedure is objectivity, independence, and neutrality. The processing and decisionmaking regarding appeals and complaints must be carried out by individuals who were not previously involved in the matter that led to the appeal or complaint.

The objector or complainant must not face any disadvantages in ongoing or future evaluation processes as a result of their appeal or complaint.

Confidentiality, concerning both the objector/complainant and the subject of the appeal or complaint, must be maintained.

## **2 Scope of application**

. This procedure applies to the verification body of verico SCE.

## **3 Roles and responsibilities**

The head of the verification body, or one of the designated deputies (Verification body Deputies), is responsible for the content of this procedure and for handling appeals and complaints directed to the verification body of verico SCE.

The reception, examination, and decision on appeals lies solely with the verification body of verico SCE. Delegation is not allowed.

## 4 Verfahren und Tätigkeiten

### 4.1 Definitionen

**Einspruch:** Verlangen bzw. Antrag des Kunden oder der verantwortlichen Seite gegenüber der Prüfstelle der verico SCE, ihre Entscheidung bezüglich der Validierung oder Verifizierung oder die Prüffeststellung einer sonstigen Konformitätsbewertung zu überprüfen.

**Beschwerde:** Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet — jedoch in anderem Sinne als Einspruch — durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Prüfstelle der verico SCE bezüglich ihrer Tätigkeiten.

Beschwerden können auch gegen Auditberichte/ Auditdokumentationen oder die Auditorenauswahl gerichtet werden.

Jeder Kunde hat das Recht, Einsprüche und Beschwerden an die verico SCE zu richten. Diese müssen ausreichend begründet werden. Die Bearbeitung umfasst mehrere Schritte:

### 4.2 Prozess

Einsprüche und Beschwerden sind schriftlich an die Prüfstelle zu richten. Daraufhin erhält der Einspruchs- oder Beschwerdeführer eine schriftliche Eingangsbestätigung. Diese beinhaltet mindestens

- Informationen zum Verfahren (eine Kopie dieses Dokuments oder einen Hinweis auf die öffentlich verfügbare Information)
- im Falle einer Beschwerde eine Bestätigung, falls zutreffend, dass sich die Beschwerde auf Tätigkeiten bezieht, für die die verico SCE verantwortlich oder zumindest beteiligt ist
- die Angabe der in den Einspruchs- oder Beschwerdeprozess einbezogenen Person(en) sowie einen vorläufigen, unverbindlichen Zeitplan.

## 4 Procedures and activities

### 4.1 Definitions

**Appeal:** A request or application from the client or the responsible party to the verification body of verico SCE to review its decision regarding validation, verification, or the evaluation of any other conformity assessment.

**Complaint:** An expression of dissatisfaction that expects a response, but in a different sense than an appeal, from any person or organization to the verification body of verico SCE regarding its activities.

Complaints may also be directed against audit reports/audit documentation or the selection of auditors.

Every client has the right to submit appeals and complaints to verico SCE. These must be sufficiently substantiated. The handling process consists of several steps:

### 4.2 Process

Appeals and complaints must be submitted in writing to the verification body. The objector or complainant will then receive a written acknowledgment of receipt. This acknowledgment will include at least:

- Information on the procedure (a copy of this document or a reference to publicly available information),
- In the case of a complaint, confirmation (if applicable) that the complaint pertains to activities for which verico SCE is responsible or at least involved,
- The identification of the individuals involved in the appeal or complaint process, as well as a provisional, non-binding timeline.

Geht die Beschwerde von einem Dritten ein, sind die weiteren Beteiligten innerhalb eines angemessenen Zeitraums hiervon zu unterrichten.

If the complaint is submitted by a third party, the other parties involved must be notified within a reasonable time.

Während des Verfahrens lässt die verico SCE dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer, soweit sachdienlich, Zwischenberichte über den Stand des Verfahrens zukommen.

During the process, verico SCE will, if appropriate, provide interim reports on the status of the procedure to the objector or complainant.

Nach Abschluss des Einspruchs- oder Beschwerdeverfahrens lässt verico SCE dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer eine formelle Ergebnismitteilung einschließlich Begründung zukommen.

After the conclusion of the appeal or complaint process, verico SCE will send the objector or complainant a formal result notification, including the reasoning.

Als Maßstab der Entscheidungsfindung, insbesondere bei Einspruchsverfahren gelten allein objektive Normkriterien (normative Anforderungen) sind.

The decisionmaking criteria, especially in appeal procedures, are based solely on objective normative criteria (normative requirements).

## **5. Archivierung und Ablage**

## **5. Archiving and Recording**

Der gesamte Vorgang einschließlich der getroffenen Maßnahmen ist in den Aufzeichnungen der Prüfstelle zu dokumentieren (\01\_Cert\_Body\Beschwerden).

The entire process, including the actions taken, must be documented in the records of the verification body (\01\_Cert\_Body\Complaints).